



BUX Zero

**BESCHWERDE-
INFORMATIONEN**

Datum: 29. April 2019

Version 2.0

BUX B.V. ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung (besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid) mit satzungsmäßigem Sitz in Amsterdam, Niederlande, eingetragen im Handelsregister der niederländischen Handelskammer in Amsterdam unter der Nummer 58403949. BUX B.V. ist eine autorisierte Wertpapierfirma und untersteht als solche der Aufsicht der niederländischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (Autoriteit Financiële Markten, AFM).

BESCHWERDE–INFORMATIONEN

Falls du aus irgendeinem Grund mit unserem Service unzufrieden bist, kontaktiere bitte zuerst unseren Support: support@getbux.com. Die meisten Kundenanliegen können von unserem Support, derr dir sehr gerne weiterhilft, gelöst werden.

Falls die Angelegenheit auf diese Weise nicht gelöst werden kann, teile uns bitte mit, dass dich das Ergebnis nicht zufriedenstellt und die Angelegenheit an unsere Compliance-Abteilung weitergeleitet werden soll.

Per Post:

Falls du uns lieber einen Brief schreibst, sende diesen bitte an:

BUX B.V. – Compliance-Abteilung
Spuistraat 114B
1012 VA Amsterdam
Niederlande

Per E-Mail: compliance@getbux.com

Damit wir deine Beschwerde so schnell und effizient wie möglich bearbeiten können, nenne uns bitte deinen Namen und deine Adresse, eine Telefonnummer, unter der du tagsüber erreichbar bist, und – falls du uns schriftlich kontaktierst – deine Kontodaten. Bitte beschreibe deine Beschwerde so genau wie möglich und sag uns, was wir tun können, um das Problem zu lösen.

Die Compliance-Abteilung bestätigt den Erhalt deiner Beschwerde innerhalb von fünf Geschäftstagen und versucht, innerhalb von 28 Tagen eine Lösung für die Beschwerde zu finden. Von Zeit zu Zeit könnte es allerdings nötig sein, die Angelegenheit genauer zu untersuchen, um sicherzustellen, dass wir die Beschwerde zu deiner Zufriedenheit bearbeiten können. In diesem Fall informieren wir dich regelmäßig über den Status deiner Beschwerde. Unsere Compliance-Abteilung informiert dich über unsere Haltung betreffend der Beschwerde und über deine mögliche Optionen.

Falls unsere Compliance-Abteilung die Beschwerde nicht innerhalb von acht Wochen nach Eingang lösen kann oder falls dich die Antwort nicht zufrieden stellt, kannst du die Beschwerdestelle für Finanzdienstleistungen (*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*, „Kifid“) kontaktieren. Falls Kifid deine Beschwerde nicht bearbeiten kann, ist eine Zivilklage

bei einem zuständigen niederländischen Gericht möglich. Falls du vor Gericht gehst, kannst du dich danach aber nicht mehr an Kifid wenden.

Kontaktaten von Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Registrierungsnummer bei der Handelskammer: 27289675

Telefon: +31 (0) 70 333 8 999

Webseite: <https://www.kifid.nl/>